Direction des Systèmes d'Information du Groupe

Filière SI - Référentiel des métiers et des compétences

Note de présentation

Résumé

Le document présente le référentiel des fonctions et des compétences de la filière SI du Groupe La Poste : son objet, les objectifs auxquels il répond et la façon dont il est conçu et organisé.

Il rappelle également l'historique de la démarche.

Il fait partie d'un ensemble documentaire qui, outre la présentation du référentiel, comprend les 28 fiches fonctions-compétences, et tous les documents mis en annexe.

Version

Statut	Document en projet
Version	V1.0
Date d'enregistrement	11/05/2007
Références projets	ARMFSI – GPEEC SI
Nature	Document de référence
Responsables du document	Jean-Pierre CHABANEIX ; Patrick PIETRAVALLE
Auteurs	Jean-Pierre CHABANEIX ; Patrick PIETRAVALLE ; Meriem CHEFAI, Stéphanie SAUVAGE (DSI G)
Correcteurs	Jean-Pierre CHABANEIX ; Patrick PIETRAVALLE
Nom fonctionnel	Filière SI - Référentiel des fonctions et des compétences

©La Poste, tous droits réservés

Diffusion : interne

Ce document ne doit être communiqué qu'aux entités mentionnées sur la liste de diffusion de la page suivante, sauf besoin d'en connaître justifié.

Documents de référence

Référence	Version	Date	Titre du document / Référence projet
CIGREF		Février 2005	Nomenclature 2005 - Les emplois - métiers du système d'information dans les grandes entreprises et document associé : référentiel de compétences pour les métiers des systèmes d'information en liaison avec l'EMSI (avril 2006)
La Poste		18 Juin 2003	Le projet d'évolution de la filière SI (CDSP) – Présentation du référentiel MOE
La Poste		19 Décembre 2003	Le projet d'évolution de la filière SI – Présentation du référentiel MOA - GSI

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Sommaire

1. Préambule 4

2. Présentation du référentiel 6

2.1. Enjeu du référentiel 6

2.2. Objet du référentiel 6

2.3. Objectifs du référentiel 7

2.4. Conception du référentiel 8

2.4.1. Conception du référentiel de fonctions 8

2.4.2. Conception du référentiel de compétences 9

2.5. Organisation du référentiel 11

2.5.1. Organisation du référentiel de fonctions 11

2.5.2. Organisation du référentiel de compétences 13

2.6. Principe d'appartenance à la filière SI 222

2.7. Principe d'inscription dans la politique RH de La Poste 233

3. Mode d'emploi des fiches 244

3.1. Structure de la partie "fonction" ..... **Erreur ! Signet non défini.** 4

3.2. Structure de la partie "compétences" 288

4. Liste des fiches fonctions et compétences 29

5. Liste des documents en annexe 30

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

1. Préambule

En 2002, La Poste a décidé la mise en place d'une filière SI[1].

Cela s'est matérialisé par l'élaboration, avec le pilotage de la Direction des Systèmes d'Information du Groupe La Poste (DSIG) et la participation de toutes les entités informatiques de La Poste (DCN) et des Directions Ressources Humaines de La Poste, du référentiel de la filière SI présenté en CDSP le 18 juin 2003. Ce référentiel, qui portait uniquement sur les fonctions de Maîtrise d'OEuvre (MOE) informatique, a été mis en place à la fin de l'année 2003. La DSIG en a établi le bilan, situation à fin 2005, comme elle s'y était engagée.

Début 2006, la DSIG a proposé l'actualisation du référentiel, rendue nécessaire par toute une série d'évolutions intervenues depuis 2003 :

- dans l'organisation de La Poste, du fait de la Métiérisation et du programme Performance des Fonctions Transverses (PFT) ;
- dans la politique des Ressources Humaines de La Poste, avec la mise en place de la Nouvelle Gestion des Cadres (NGC) et de l'Accord Promotion
- dans la professionnalisation et l'industrialisation du SI, qui amènent de nouvelles activités comme celles liées à la relation client ou qui mettent l'accent sur les fonctions de Maîtrise d'Ouvrage (MOA) et de Gestion du SI (GSI)[2] ;
- dans l'environnement technologique, de plus en plus complexe et difficile à maîtriser, qui conduit à la fois à une plus grande spécialisation des fonctions techniques mais aussi à un besoin accru d'activités transverses au sein de la filière SI (pilotage, management, expertise, intégration, conduite du changement, vérification de conformité,…), et une forte visibilité sur les compétences et les niveaux requis ;
- dans la nomenclature des fonctions du CIGREF[3], fondement du référentiel de La Poste, qui a été mise à jour en 2005 puis complétée en avril 2006 par un référentiel de compétences pour les fonctions des systèmes d'information[4] .

Cette actualisation a donné lieu au projet Actualisation du Référentiel des Fonctions de la Filière SI (ARMFSI), lancé en mars 2006, qui s'est consacré à la mise à jour des fonctions[5] et des activités de la filière SI.

Afin de compléter le référentiel de fonctions de la Filière SI et dans l'objectif de répondre plus précisément aux évolutions précitées, la DSI G a également débuté la construction d'un référentiel de compétences SI, à compter d'octobre 2006.

---

[1] Commission de Dialogue Social de La Poste (CDSP) du 21 novembre 2002

[2] Le référentiel du 18 juin 2003 a été complété fin 2003 par un référentiel des métiers de la Maîtrise d'OuvrAge (MOA) et du Gestionnaire du Système d'Information (GSI), dont les fonctions ont été inscrites à titre expérimental dans le BRH 41 du 12 mai 2005.

[3] CIGREF : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises utilisatrices de systèmes informatiques qui compte environ 140 membres comme les ministères, les entreprises publiques et les grands groupes privés.

[4] En partenariat avec l'École de Management des Systèmes d'Information de Grenoble (EMSI)

[5] Le terme « fonction » est l'acception employée à La Poste dans le sens de « métier ou emploi » (Cf. CIGREF).

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Ce référentiel est la première étape d'une réflexion sur la mise en place d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences appliquée à la Filière SI (GPEEC SI).

Ces deux projets ont été conduits et réalisés en collaboration avec les représentants désignés par les Directions des Ressources Humaines et par les Directions des Systèmes d'Information, dans les Métiers, le Corporate et les Services aux Métiers.

Le résultat de ces deux projets est le *Référentiel des fonctions et des compétences de la filière SI du Groupe La Poste*.

Il a vocation à être mis en œuvre dans le Groupe La Poste.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2. Présentation du référentiel

2.1. Enjeu du référentiel

Afin d'assurer la maîtrise de ses systèmes d'information, La Poste doit se mettre en situation de disposer à tout moment des compétences appropriées pour :

- construire le SI et conduire de bout en bout les projets SI ;
- faire vivre les SI et garantir quotidiennement leur bon fonctionnement, leur bonne utilisation et leur sécurité ;
- administrer les SI, les faire évoluer et gérer leurs performances ;
- conseiller et soutenir tous les acteurs des SI.

La Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences SI (GPEEC SI) est le moyen de tenir cet enjeu majeur.

2.2. Objet du référentiel

La GPEEC SI a besoin de s'appuyer sur un référentiel des fonctions et des compétences.

L'objet de ce référentiel des fonctions et des compétences de la filière SI est de :

- décrire les fonctions destinées à assurer toutes les activités liées à la réalisation du cycle de vie des SI de La Poste ;
- décrire les compétences et les niveaux requis pour exercer les activités de chacune des fonctions de la Filière SI.

Le référentiel des fonctions et des compétences est le socle d'une démarche GPEEC. Cette démarche respecte l'autonomie de gestion des Métiers, (au regard de l'organisation de leurs fonctions SI et vis-à-vis de leur politique RH), tout en s'inscrivant dans la politique RH du Groupe.

Le référentiel permet de partager une vision commune des compétences et des activités requises pour la filière SI, et d'utiliser un langage commun pour désigner ces mêmes compétences et ces mêmes activités.

Il s'agit d'un référentiel de fonctions et de compétences à la fois simple et utile pour la Filière SI.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2.3. Objectifs du référentiel

Le référentiel 2007 des fonctions et des compétences de la filière SI du Groupe La Poste répond aux dix grands objectifs suivants, qui reprennent et complètent les objectifs du référentiel des fonctions déjà affichés en 2003 :

- fournir le cadre des fonctions SI en relation avec les activités SI dans le contexte du Groupe La Poste ; il prend notamment en compte les fonctions de la Maîtrise d'Ouvrage (MOA) et du Gestionnaire du Système d'Information (GSI) ;
- harmoniser les références et les pratiques au sein du Groupe, mais aussi vis-à-vis de l'extérieur (étalonnage avec le marché) ;
- doter les managers, agents et RH, d'outils ad hoc, dans la mise en œuvre de la politique RH du Groupe :
  - « La Nouvelle Gestion des Cadres (NGC) » ;
  - « L'Accord sur la Formation Professionnelle, le développement et la valorisation des compétences et des qualifications des postiers », dans sa logique de maintien et de développement des compétences ;
  - « L'Accord Promotion », dans sa logique de gestion par la reconnaissance des qualifications et des compétences ;
- valoriser l'ensemble des fonctions de l'informatique dans le Groupe La Poste ;
- permettre la dynamique d'évolution professionnelle, grâce notamment aux *niveaux d'exercice des fonctions* et à l'illustration de *parcours professionnels* ;
- favoriser l'adéquation entre les besoins et les ressources ;
- optimiser l'adaptation et le développement des compétences des agents de la filière SI ;
- mieux apprécier les besoins en formation de manière collective et individuelle, optimiser la mobilité et le recrutement et améliorer le processus d'évaluation des compétences ;
- donner de la visibilité et de la transparence aux agents de la Filière SI, sur leur parcours professionnel et garantir leur employabilité, en anticipant leur évolution professionnelle ;
- faciliter et accroître le dialogue agent – manager.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2.4. Conception du référentiel

2.4.1. Conception du référentiel de fonctions

Le référentiel des fonctions et des compétences a été conçu pour :

- être légitime tant vis-à-vis de l'interne que de l'externe ;
- faciliter sa lecture et son appropriation par tous les secteurs d'activité de La Poste ;
- s'adapter au contexte d'organisation et de fonctionnement de La Poste ;
- couvrir toutes les activités du cycle de vie des Systèmes d'Information de La Poste.

Il s'inspire de la nomenclature 2005 des emplois – métiers SI du CIGREF (dernière version publiée à ce jour). D'une part cela lui confère une légitimité indiscutable. D'autre part cela facilite les rapprochements avec les marchés comparables pour les recrutements, les évolutions d'activités et les formations, voire les recours à des ressources externes.

Il faut noter que le CIGREF a effectué la correspondance entre sa nomenclature des emplois – métiers du système d'information dans les grandes entreprises et le référentiel des rémunérations dans le monde SI établi par la société OBERTHUR. Par ce biais, il est possible d'étalonner les fonctions de la filière SI par rapport au marché.

Toutefois il s'est avéré nécessaire d'adapter la nomenclature du CIGREF à la diversité des activités et aux spécificités du Groupe La Poste, à son organisation, à ses structures et à sa dimension territoriale.

À cet effet, trois séries d'évolutions ont été apportées par rapport à la nomenclature du CIGREF *:*

- des simplifications, pour donner le caractère générique souhaité pour les fonctions de la filière SI ; les fonctions CIGREF qui avaient le même cœur d'activité sur des domaines techniques différents on été regroupées ;
- des redistributions d'activités, pour prendre en compte les particularités d'organisation et de fonctionnement de La Poste ;
- des créations, pour couvrir tout le champ des activités répertoriées à La Poste dans le domaine SI.

Le détail des correspondances entre le référentiel de la filière SI de La Poste et la nomenclature du CIGREF est donné en annexe :

- Note Relation du référentiel des fonctions de la filière SI du Groupe La Poste avec la nomenclature CIGREF des emplois - métiers du système d'information dans les grandes entreprises;
- Tableau de correspondance entre les fonctions de la filière SI de La Poste et les emplois - métiers du CIGREF ;
- Matrice de correspondance entre les fonctions de la filière SI de La Poste et les emplois - métiers du CIGREF.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

La notion de **niveau d'exercice**, mise en place dans le référentiel 2003 pour répondre au principe de dynamique d'évolution professionnelle au sein d'une même fonction, a été conservée, elle a fait l'objet d'une adaptation pour le Groupe A afin de répondre à NGCA.

Au sein d'une même fonction, les niveaux d'exercice sont différentiés à l'aide de trois séries de *critères indicatifs* :

- caractéristiques et complexité du périmètre d'action ;
- dimensions économiques du périmètre d'action ;
- dimension managériale.

De par sa conception, le référentiel des fonctions et des compétences de la filière SI, a aussi pour ambition d'identifier des **parcours professionnels** comme ceux que l'on peut observer le plus fréquemment dans le monde des SI.

2.4.2. Conception du référentiel de compétences

La construction du référentiel de compétences de la filière SI s'est appuyée sur **cinq principes :**

- Le référentiel de compétences de la filière SI a été élaboré à partir du référentiel de fonctions de la filière SI et des familles de compétences identifiées au sein de ces fonctions.
- Il été construit sur un mode participatif : des ateliers de travail par famille professionnelle ont été organisés entre octobre 2006 et janvier 2007.
- Il a été élaboré en faisant appel au volontariat des contributeurs.
- Le référentiel de compétences de la filière SI est représentatif de l'ensemble des Fonctions et des entités de la filière SI ; 48 participants ont ainsi été impliqués dans la définition du référentiel de compétences.
- Des groupes de travail ont été organisés par famille professionnelle pour identifier les compétences SI et générales.[6]

[6] Les termes « Famille professionnelle », « Compétences SI », « Compétences générales » son définis page 11 & page 13

Plusieurs niveaux de validation du référentiel de compétences ont été mis en place :

- Deux réunions d'harmonisation ont été organisées avec les représentants de chacun des groupes de travail, afin de veiller à la cohérence du référentiel de compétences, d'une famille à l'autre.
- L'ensemble des participants aux groupes de travail a également contribué à des comités de relecture sur l'ensemble du référentiel.
- Pour finir, une phase d'expérimentation a été mise en place, afin de tester l'opérationnalité du référentiel, auprès d'agents, de managers et de RH.

Répartition des participants par direction et par famille de compétences

	Total	Courrier interna-tional	DCI	DECLIC	DDIF/ DECF	DIMP	DOIC	DORH	DSEM	DSI G	DSOI	DSI Courrier	DSIT	DTC	SIN	Telintrans	Université du Courrier
Total	**48**	**1**	**1**	**3**	**6**	**7**	**1**	**3**	**4**	**1**	**4**	**4**	**8**	**1**	**1**	**3**	**1**
Compétences SI et générales	**36**	**0**	**1**	**3**	**5**	**5**	**1**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**4**	**1**	**1**	**3**	**0**
Gestion de projet	9		1	1	1	1		1			1	1	1			1	
Exploitation et services au client	7				1	2	1	1	1				1				
Etudes et développement	5			1	1	1					1				1		
Conseil et expertise	5			1	1						1	1	1				
Management SI	5				1	1		1				1				1	
Support	5								1		1		1	1		1	
Compétences managériales	**12**	**1**	**0**	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**1**	**4**	**0**	**0**	**0**	**1**
Représentants des Managers	5				1	1			1				2				1
Représentants des RH	7	1				1			1	1		1	2				

Sont présentés en annexe :

- Les fiches fonctions/compétences
- Le glossaire du référentiel de compétences

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2.5. Organisation du référentiel

2.5.1. Organisation du référentiel de fonctions

Le référentiel des fonctions et des compétences de la filière SI du Groupe La Poste comporte **vingt-huit fonctions** organisées en **six familles professionnelles**.

*Une **fonction** représente un ensemble de situations de travail types présentant des activités et des missions avec une même finalité et requérant des compétences ad hoc.*

*Une **famille professionnelle** est un ensemble de fonctions ayant une même orientation d'activité dans le cycle de vie SI :*

- Les familles *Exploitation et Services au client* et *Support* font vivre les SI et garantissent quotidiennement leur bon fonctionnement, leur bonne utilisation et leur sécurité.
- Les familles *Gestion de Projet* et *Études et Développement* construisent le SI et conduisent de bout en bout les projets SI.
- La famille *Management SI* administre les SI, les fait évoluer et gère leurs performances.
- La famille *Conseil et Expertise* conseille et soutient tous les acteurs des SI.

Par ce biais, les fonctions peuvent aussi être mises en correspondance avec les processus et les activités SI, préconisés par les grands référentiels SI : CobIT, CMMI et ITIL.

Sont présentées en annexe :

- la carte synoptique des fonctions de la filière SI ;
- la correspondance des fonctions de la filière SI avec le cycle de vie SI ;
- la correspondance des fonctions de la filière SI avec les processus et activités SI.

La plupart des fonctions appartiennent à une seule des **trois catégories** :

- MOE, Maîtrise d'œuvre, qui relève de la « Technique informatique » et a pour objet de maîtriser des techniques informatiques afin de concevoir, de mettre en œuvre et d'exploiter des systèmes d'information répondant aux attentes de la maîtrise d'ouvrage tant au niveau du service que des coûts ;
- MOA, Maîtrise d'Ouvrage, qui relève du « Fonctionnel Métier » et a pour objet de maîtriser des processus de l'entreprise afin de garantir en permanence son adaptabilité aux demandes des clients et aux conditions économiques de la concurrence ; il lui appartient de définir ses besoins et de valider si les offres qui lui sont présentées par la Maîtrise d'œuvre répondent aux conditions de qualité et de coûts qu'elle a fixées ;
- GSI, qui relève de la « Gestion du SI » et qui a pour objet d'assurer la maîtrise des coûts des systèmes d'information, de permettre aux dirigeants de l'entreprise d'effectuer des choix d'investissements raisonnés et de garantir l'évolutivité du système d'information.

Une fonction se retrouve à la fois dans les catégories MOE et MOA et trois fonctions peuvent se situer soit en MOA soit en GSI.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Chaque fonction est décrite à l'aide d'une **fiche fonction**.

La constitution et le mode d'emploi des fiches fonctions sont présentés dans la suite du document.

Liste par famille professionnelle des fonctions de la filière SI

Familles professionnelles	Fonctions Filière SI	Catégorie
Exploitation et Services au client	Pilote de ressources	MOE
	Encadrant informatique	MOE
	Administrateur informatique	MOE
	Intégrateur sur plates-formes	MOE
	Gestionnaire d'applications	MOA
	Chargé informatique de clientèle	MOE
	Responsable informatique de comptes	MOE
	Responsable de produits informatiques	MOE
Support	Technicien	MOE
	Conseiller support	MOE / MOA
	Correspondant SI territorial	GSI
Études et Développement	Concepteur - Développeur	MOE
	Intégrateur d'applications	MOE
Conseil et Expertise	Spécialiste informatique	MOE
	Expert informatique	MOE
	Architecte informatique	MOE
	Architecte SI	MOA / GSI
	Consultant SI	MOA / GSI
	RSSI	GSI
Gestion de Projet	Chef de projet AMOA SI	MOA / GSI
	Chef de projet MOE informatique	MOE
	Chef de projet MOA SI	MOA
	Pilote de projet SI	GSI
Management SI	Responsable de centre de production informatique	MOE
	Manager informatique	MOE
	Responsable de domaine SI	MOA
	Coordinateur SI territorial	GSI
	Responsable de la planification et des coûts SI	GSI

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

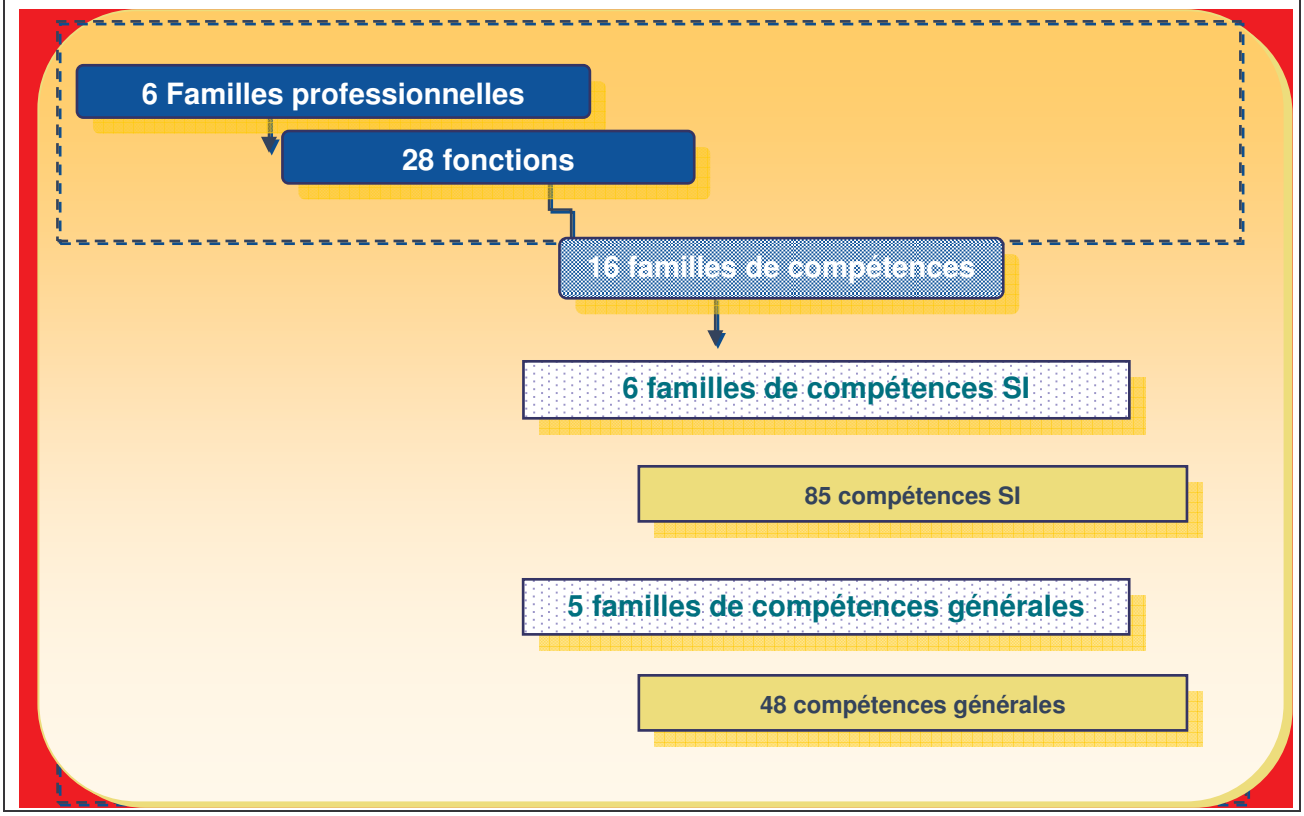
2.5.2. Organisation du référentiel de compétences

Le référentiel des compétences de la filière SI du Groupe La Poste comporte 133 compétences réparties en 11 familles de compétences SI et générales. Il se compose de 85 compétences relevant des 6 familles de compétences SI et de 48 compétences relevant des 5 familles de compétences générales, a minima communes à deux Métiers.

Une famille de compétences SI regroupe les compétences relatives aux connaissances techniques nécessaires à l'exercice des fonctions du SI.

Une famille de compétences générales correspond aux compétences relatives à la pratique de techniques, méthodes et processus nécessaires à l'exercice des fonctions du SI. Ces familles de compétences ne sont pas exclusives à l'exercice des fonctions du SI.

Schéma de construction du référentiel de compétences SI



Chacune des compétences SI et Générales comporte un **niveau d'exigence, qui** caractérise le niveau requis d'une compétence pour une fonction et un niveau d'exercice donnés.

Les compétences SI et générales s'apprécient sur 4 niveaux (Notion, Application, Maîtrise, Expertise) :

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Notion (N) = Requiert l'utilisation de base de cette connaissance ou pratique, avec assistance le cas échéant

Application (A) = Requiert la mise en œuvre de cette connaissance ou pratique, de manière autonome, dans des situations simples ou connues – standards – (capacité à faire) ; capacité à présenter sur le sujet

Maîtrise (M) = Requiert la mise en œuvre de cette connaissance ou pratique de manière autonome, dans des situations difficiles ou complexes, en s'adaptant à des contextes différents (capacité à savoir faire) ; capacité à accompagner (animer, assister, sensibiliser) d'autres agents dans l'application de cette connaissance ou pratique ; est force de proposition sur le sujet

Expertise (E) = Requiert la mise en œuvre de ce savoir dans des situations critiques, inhabituelles ou délicates ; capacité à former d'autres agents (savoir faire faire), à déléguer et à vérifier l'application de cette connaissance ou pratique ; s'affirme en tant que référent sur le sujet (capacité à enrichir, critiquer, innover)

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Liste des compétences SI et générales par famille de compétences

A. Architecture applicative fonctionnelle de son domaine d'activité
Connaissance du Système d'Information du domaine et de ses cartographies (exemples de cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiels et d'utilisateurs)
Connaissance des principes et règles de Sécurité
Connaissance des principes de fonctionnement et de construction du Système d'Information énoncé dans les documents de référence du domaine (exemples de documents de référence : les schémas directeurs, le plan et la charte d'urbanisme)
Connaissance des composants et des principes d'architecture applicative (exemples de composants : progiciels, N-tiers, ERP, système décisionnel, architecture multi canal)
Connaissance de la couverture fonctionnelle d'un domaine métier (exemples de domaines métiers : finance, RH) ainsi que les éléments communs aux autres domaines (exemples d'éléments communs : référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines)
Connaissance des grands processus Métier bénéficiaire du Système d'Information
B. Architecture technique de son domaine d'activité
Connaissance des schémas directeurs techniques (exemples de schémas directeurs : schéma directeur réseaux, schéma directeur stockage, schéma directeur impression)
Connaissance des composants et des principes d'architecture technique
Connaissance des composants et services communs du Système d'Information (exemples de composants et services communs : services de messagerie, bus applicatif)
Connaissance du SI et de la cartographie technique de son domaine d'activité (exemples de cartographies : cartographie des réseaux, cartographie des systèmes de stockage)
Connaissance des contraintes de mise en production et d'exploitation
Connaissance des technologies mises en œuvre au sein du SI (exemples de technologies : Internet, clients serveur, SGBD)
Connaissance des technologies et solutions d'infrastructures (exemples de solution d'infrastructures : les socles techniques)
Connaissances des technologies et solutions réseaux (exemples de technologies et solutions réseaux : protocoles, Frame relay)
Connaissance des technologies et solutions de Sécurité système et applicative (exemples : cryptage de données, identification des utilisateurs, certificats applicatifs de serveurs)
Connaissance des technologies et solutions de Sécurité réseaux

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Connaissance des technologies et solutions de bases de données
Connaissance des technologies et solutions d'échange de données
Connaissance des technologies et solutions de Stockage (exemples de technologies : SAN, NAS, Baie et Interco)
Connaissance des technologies et solutions d'archivage
Connaissance des technologies et solutions de mobilité (exemples de technologies et solutions : cartes et solutions 3G, webisation des applications, synchronisation des données)
Connaissance des technologies et solutions de télé administration
Connaissance des technologies et solutions d'ordonnancement
Connaissance des coûts de possession des architectures (exemples : coûts de détention d'une architecture basée sur Citrix versus une architecture Web)
C. Matériels informatiques et techniques
Connaissance des référentiels informatiques utilisés sur le domaine (exemples : référentiels de production décrivant l'ensemble des objets informatiques tels les serveurs, les baies de stockage, les logiciels d'ordonnancement ou encore référentiels de configuration décrivant l'ensemble de l'équipement matériel et logiciel des machines serveurs et clientes gérées par l'informatique)
Connaissance du cadre d'utilisation des matériels (exemples : hub ou switch ?, ferme de serveurs unix ou mainframe ?, Serveur partagé à disque Raid ou système SAN ?)
Connaissance des impacts financiers et patrimoniaux (exemples : inventaire, immobilisation)
Connaissance technique des matériels (exemples : architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques)
Connaissance des composants techniques de sécurité (exemples : générateur de mot de passe unique, Proxy, équilibreur de charge, disques Raid)
Connaissance des équipements de communication (exemples : modem, GSM, autocommutateur)
Connaissance des équipements réseaux
Connaissance des matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (exemples de grands systèmes : serveurs centralisés tels MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix / Microsoft)
Connaissance des matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (exemples de systèmes intermédiaires : serveurs de UNIX et NT d'impression, Serveurs de fichiers)
Connaissance des matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail (exemples de postes de travail : PC/Windows, PC Linux, Palm OS, Windows CE)

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

D.Outils système d'information
Connaissance des outils de gestion de projets (exemples d'outils : planification, budget, activité, reporting, gestion documentaire)
Connaissance des outils de suivi de la gestion de la relation client (exemples : outils de suivi des incidents ou des demandes d'évolutions, outils de référencement des contrats)
Connaissance des outils nécessaires à son domaine d'activité (exemples de domaines : études, production, réseau, sécurité)
Connaissance des outils de conception et modélisation
Connaissance des outils de développement
Connaissance des outils de gestion documentaire
Connaissance des outils d'intégration logiciels
Connaissance des outils de tests et recettes
Connaissance des outils de gestion de configuration
Connaissance des outils de surveillance, supervision et mesures métrologiques
Connaissance des outils d'aide à l'exploitation (exemples d'outils : ordonnanceurs de batch, outils de supervision des applications)
Connaissance des outils de gestion de bases de données
Connaissance des outils de reporting (exemples d'outils : logiciels de requête comme Cognos ou Business Objects ou encore ERP ou outil de suivi de projets)
Connaissance des outils de gestion de parc
Connaissance des outils de gestion des incidents et /ou des problèmes.
Connaissance des outils de déploiement (exemple : outils de télédistribution)
Connaissance des outils de simulation de charge
Connaissance des outils de contrôle Qualité
Connaissance des outils liés à la sécurité
E. Standards, Normes et méthodes
Connaissances des normes et méthodes de son domaine d'activité
Connaissance des méthodes de conduite de projet
Connaissance des méthodes de conception et modélisation
Connaissance des méthodes de test et recette
Connaissance des règles comptables et financières de l'entreprise
Connaissance des méthodes de gestion de configuration logicielle

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Connaissance des normes, standards de Gestion documentaire
Connaissance des principes liés à la télé administration et télédiffusion
Connaissance des processus du métier SI ou du domaine d'activité SI (exemples de processus du métier SI : lancement d'un projet, pilotage du projet, mise en production, supervision des applications)
Connaissance des démarches, principes et indicateurs de sélection d'outils logiciels ou de matériels
Connaissance des démarches, principes et indicateurs de sélection de prestataires
Connaissance des méthodes de gestion des risques
Connaissance des référentiels de bonnes pratiques SI (Exemple de référentiels : COBIT, CMMI, ITIL, VALIT, SOXIT …)
Connaissance des règles et des principes de fonctionnement des outils supports (exemple de règle : toute demande d'assistance doit être enregistrée et un numéro de demande remis au client)
Connaissance des principes et procédures liés à la gestion des incidents, escalades, problèmes et changements
Connaissance du cadre d'utilisation des standards technologiques fondamentaux (exemples de standard : SQL, JAVA, http, html, LDAP)
Connaissance des standards d'accessibilité et d'ergonomie (exemple de standard : XHTML/CSS2)
Connaissance des normes et Standards Informatiques Internes (SNI)
Connaissance des principes, normes et standards de contractualisation et gestion de la relation client
Connaissance des méthodes d'élaboration d'un business plan (ou plan d'entreprise) au niveau du Système d'Information
Connaissance des normes et règles de sécurité (exemples de règles : règles d'identification des utilisateurs, règles de sauvegarde des données)
Connaissance des procédures et instructions du système qualité
Connaissance des règles RH ainsi que des accords La Poste et de leur cadre d'application
Connaissance des contraintes légales (Exemples de contraintes : CNIL, archivage légal de documents)
Connaissance des règles comptables et financières de l'entreprise
Connaissance des règles de communication interne/externe
Connaissance des normes et standards en terme d'urbanisme

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Connaissance des normes et standards en terme de développement durable
Connaissance des approches d'analyse d'impact et de capacity planning (ou planification des besoins de capacité)
F. Anglais technique
Lire
Écrire
Parler
G. Gestion de la relation client
Capacité à analyser le besoin et les contraintes du métier du client et le conseiller dans ses choix
Capacité à comprendre et collecter le besoin du client
Capacité à concevoir et promouvoir une solution conforme aux demandes client
Capacité à former/informer le client à l'utilisation des matériels et applications
Capacité à expliquer au client les choix techniques effectués
Capacité à mettre en place une relation contractualisée avec son client
Capacité à proposer un suivi du contrat de service avec des indicateurs pertinents pour le client
Capacité à qualifier le risque Métier associé à une solution
Capacité à s'appuyer sur les composants, normes et standards de la DSI dans la conception de ses réponses au client
Capacité à construire le volet technique d'une offre de service
Capacité à suivre la relation client sous tous les axes (exemples d'éléments à suivre : qualité de service, facturation, communication des incidents)
H. Pilotage d'unité
Capacité à construire un business plan (ou plan d'entreprise)
Capacité à piloter la relation fournisseur
Capacité à piloter une activité en gérant la répartition des flux d'activités (par exemple le volumes d'appels en fonction des ressources matériels et humaines disponibles)
Capacité à gérer les aspects économiques (exemples d'éléments gérer : budget, réallocation de moyens)
Capacité à gérer les aspects sociaux (exemples d'éléments à gérer : dialogue, relations sociales, sécurité)

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

I. Pilotage de projet informatique
Capacité à organiser des projets
Capacité à effectuer le pilotage opérationnel, la planification et le reporting d'un projet
Capacité à coordonner des acteurs du projet (exemples d'acteurs à coordonner : équipe projet interne, prestataires)
Capacité à identifier, analyser et rapporter sur les risques
Capacité à piloter des contrats de projet (exemples de contrats : clients, fournisseurs internes, externes)
Capacité de pilotage de prestataires
Capacité à réaliser un contrôle ou audit de projet
Capacité à définir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
J. Gestion des incidents, des problèmes et des changements
Capacité à identifier, qualifier et les incidents et les problèmes
Capacité à gérer la résolution des incidents (exemples d'actes de gestion : priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé)
Capacité à rapporter sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis
Capacité à gérer la crise due à un incident et/ou un problème
Capacité à gérer la résolution des problèmes (exemples d'actes de gestion : priorisation, arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires)
Capacité à définir et mettre en place des processus et de l'organisation pour le traitement des incidents et des problèmes
Capacité à gérer les changements
K. Conduite du changement
Capacité à définir un plan de changement intégrant les contraintes légales, sociales et techniques
Capacité à diagnostiquer et mesurer les impacts
capacité à définir l'organisation (exemples d'éléments à définir : rôles et responsabilités, procédures)
Capacité à définir un plan de communication
Capacité à définir un plan de formation
Capacité à mettre en œuvre des actions de communication

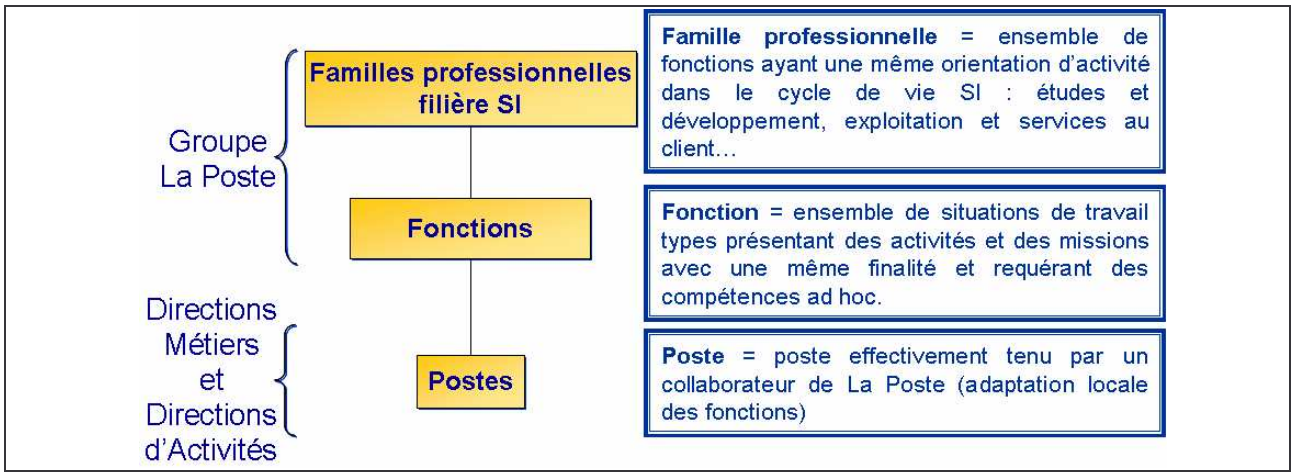
©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Capacité à concevoir un plan de transformation technique d'accompagnement au changement (exemples d'éléments de conception : déploiement par fonction d'une application, mise en œuvre d'outils de formation en ligne en même temps que le déploiement, investissement progressif en matériel et logiciel au fur et à mesure du déploiement)
Capacité à mettre en oeuvre un plan de transformation technique mise en œuvre technique d'accompagnement au changement (exemples d'éléments à mettre en oeuvre : déploiement par fonction d'une application, mise en œuvre d'outils de formation en ligne en même temps que le déploiement, investissement progressif en matériel et logiciel au fur et à mesure du déploiement)
Capacité à définir des mesures d'accompagnement humain (exemples de mesures : mutations, formation, reconversions, dimensions financières)
Capacité à mettre en œuvre des mesures d'accompagnement humain (mutations, formation, reconversions, dimensions financières)
Capacité à définir des mesures d'accompagnement organisationnel
Capacité à mettre en œuvre des mesures d'accompagnement organisationnel
Capacité à organiser un transfert de connaissances
Capacité à réaliser un bilan de projet avec une approche pédagogique permettant une capitalisation et une réutilisation des expériences du projet
Capacité à maintenir l'employabilité
Capacité à gérer une crise
Capacité à adopter un comportement de nature à faciliter et promouvoir les principes de sécurité de son domaine (exemples de comportements : protection des accès, respect des règles de sécurité)

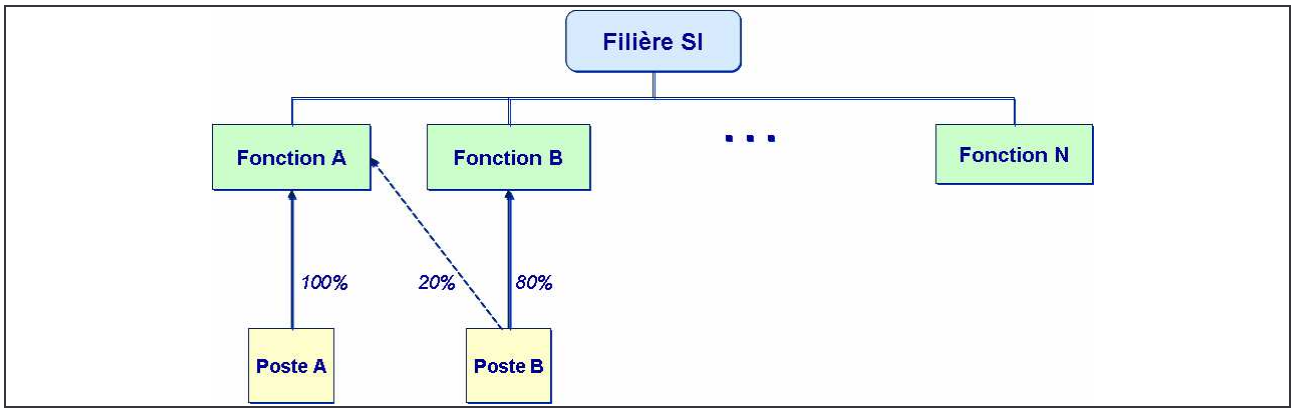
©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2.6. Principe d'appartenance à la filière SI

Localement, les activités relatives aux SI se retrouvent dans des *postes.* Les *postes* sont rattachés à des fonctions de la filière SI.


Groupe La Poste
Directions Métiers et Directions d'Activités
Familles professionnelles filière SI
Fonctions
Postes
Famille professionnelle = ensemble de fonctions ayant une même orientation d'activité dans le cycle de vie SI : études et développement, exploitation et services au client…
Fonction = ensemble de situations de travail types présentant des activités et des missions avec une même finalité et requérant des compétences ad hoc.
Poste = poste effectivement tenu par un collaborateur de La Poste (adaptation locale des fonctions)

En général, les activités d'un poste correspondent à tout ou partie des activités d'une seule fonction. Toutefois, dans certains cas un poste peut se composer d'activités de plusieurs fonctions : par exemple, en cas de développement d'une certaine polyvalence, le plus souvent technique, ou en période de transition d'organisation. Le poste est alors rattaché soit à la fonction dont les activités sont majoritaires dans sa composition, soit à la fonction vers laquelle on souhaite le voir évoluer.



Un poste dans la filière SI est positionné sur un des **niveaux d'exercice** de la fonction auquel il est rattaché. Le niveau d'exercice dépend de critères fixés localement : caractéristiques et complexité du périmètre d'action, dimension économique et dimension managériale. Ainsi, il est possible d'adapter au mieux les postes aux besoins.

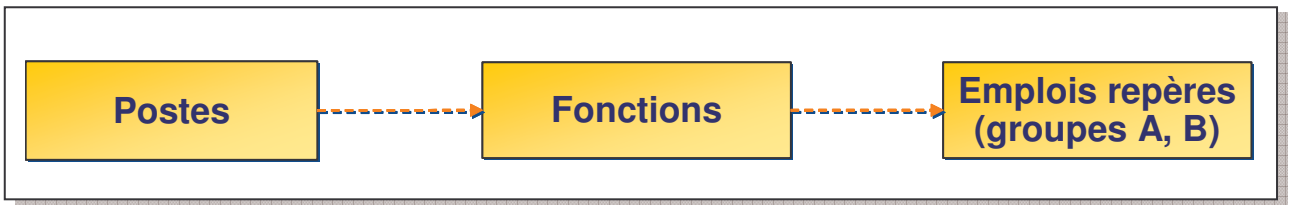
En principe, l'appartenance d'un agent à la filière SI est induite par le rattachement du poste qu'il occupe à une fonction de la filière SI.

De cette manière, le référentiel de la filière SI répond à l'objectif *: respecter l'autonomie de gestion des Métiers dans l'organisation de leurs fonctions SI et vis-à-vis de leur politique RH.*

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

2.7. Principe d'inscription dans la politique RH de La Poste

D'une part, chaque fonction de la filière SI est en relation avec un des emplois repères mis en place dans le cadre de la Nouvelle Gestion des Cadres (NGC).



De cette manière le référentiel de la filière SI répond à l'objectif : *s'inscrire dans la politique RH de La Poste en prenant en compte les règles RH, en particulier la Nouvelle Gestion des Cadres*.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

3. Mode d'emploi des fiches

3.1. Structure de la partie « fonction »

Le référentiel des fonctions de la filière SI de *La Poste* est décrit sous la forme d'une fiche par fonction identifiée au sein de la filière SI. Cette fiche descriptive est conçue suivant la présentation normalisée de *La Poste*. Les intitulés des rubriques renseignées sont les suivants:

- Intitulé
- Raison d'être / Mission
- Finalités
- Contexte général : cadre de réflexion et d'action et domaines d'intervention
- Relations internes (à l'entité et à La Poste) et externes
- Activités principales
- Niveaux d'exercice de la fonction (Critères indicatifs)
- Evolution de l'activité dans la fonction (Critères indicatifs)
- Modalités d'accès à l'embauche (formation et expérience souhaitables)

Cadre général

INTITULE :

Intitulé défini en groupe de travail

CLASSIFICATION/GROUPE **……**

CODE RH :

Ces codes sont décrits au niveau de la fonction sur le principe d'un code par niveau d'exercice de l'emploi.

CLASSIFICATION :

Il existe 6 niveaux de classification possibles : 2.2 – 2.3 – 3.2 – 3.3 – Groupe A – Groupe B

FAMILLE PROFESSIONNELLE :

Famille d'appartenance de la fonction.

Date de mise en application :

RAISON D'ETRE / MISSION :

Quelques lignes visant à indiquer le (ou les) rôle(s) principal (aux) rempli (s) par le titulaire de la fonction, que l'on doit retrouver de manière plus détaillée dans les activités.

FINALITES :

Les finalités désignent ce « à quoi sert l'activité » de la fonction, les effets attendus constatables (si possible mesurables) qui caractérisent la performance.

Toute fonction a plusieurs finalités différentes, reposant sur :

-les « produits / services » rendus à des clients internes / externes, et les critères de qualité associés ;

exemple : « garantir la ponctualité des interventions de maintenance dans le respect des normes de service au client, de sûreté et de sécurité » ;

-les outils, méthodes, bases d'information à disposition ;

exemple : « assurer la mise à jour de son fichier de clientèle » ;

-la marge de l'entreprise (impact sur des dépenses et ou recettes à spécifier) :

exemple : « assurer l'atteinte des objectifs de performance du SI dans le respect du budget imparti» ;

-le management des personnes sous responsabilité hiérarchique et/ou fonctionnelle;

exemple : « assurer le développement du professionnalisme et la motivation de ses collaborateurs ».

Les finalités traduisent l'apport spécifique de chaque fonction.

Les finalités s'expriment à l'aide de trois verbes :

-« garantir », qui décrit la finalité principale et implique une obligation de résultats de la fonction,

-« assurer », qui décrit une finalité importante et implique une obligation de moyens de la fonction,

-« contribuer », qui décrit la part que la fonction prend à des activités d'autres fonctions.

CONTEXTE GENERAL : CADRE DE REFLEXION ET D'ACTION ET DOMAINES D'INTERVENTION

Il s'agit :

-de donner des informations de contexte sur la fonction (facteurs d'évolution de l'emploi, besoins en formation…)

-d'en détailler les domaines d'intervention (ex. : Développement, Exploitation, Réseaux-télécom,…)

-de préciser la catégorie de chaque fonction (MOA « Fonctionnel Métier », MOE « Technique Informatique », GSI « Gestion du SI »)

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

RELATIONS INTERNES (à l'entité et à La Poste) **ET EXTERNES :**

Ce paragraphe a pour objectif de détailler les relations entretenues par la fonction avec d'autres fonctions appartenant ou non à La Poste (autres fonctions de la Poste, fournisseurs/prestataires, clients…)

ACTIVITES PRINCIPALES :

Ce paragraphe doit permettre d'indiquer ce que fait la fonction.

Il cherche à être à la fois précis et concis : il se situe directement au niveau de l'activité, constituée d'un ensemble d'actes concourant à la même «production» de la part de la fonction (une analyse, un projet, une décision...) ; il ne reprend pas les tâches élémentaires sur lesquelles repose l'activité (rédiger un rapport, siéger dans des réunions, des instances..).

On ne doit pas y retrouver les termes «assurer», «garantir», «contribuer», qui servent à désigner le résultat de l'action (à indiquer dans la rubrique « finalités ») et non l'action elle-même.

Périmètre d'exercice de la fonction pour la classe II à III et l'accès au Groupe A

PERIMETRE D'EXERCICE DE LA FONCTION *(Critères indicatifs)*

	3.2	3.3	A
Caractéristiques et complexité du périmètre d'action *(projet, application, portefeuille client…)*			
Dimensions économiques du périmètre d'action *(projet, application, portefeuille client…)*			
Dimension managériale *(hiérarchique et/ou fonctionnelle)*			

L'objectif ici est de donner quelques grandeurs caractéristiques de la complexité ou des enjeux (notamment économiques) de la fonction et de ses niveaux d'exercice.

Selon la fonction, le périmètre à décrire (et son unité de travail) évolue : projet, portefeuille client, application / domaine technologique…

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

Quelques indicateurs sont suggérés ci-dessous, selon le périmètre concerné, permettant de qualifier le degré d'expérience attendu pour chaque niveau d'exercice de la fonction :

	Projet	Application / Domaine	Portefeuille client
Caractéristiques et complexité du périmètre d'action (moyenne, par an si non précisé)	Criticité des projets / enjeux : Transversalité des projets : Criticité des applications impactées : Niveaux de reporting : Coordination avec d'autres projets :	Criticité des applications gérées : Niveaux de disponibilité attendus :	Importance stratégique des portefeuilles gérés : Niveau des interlocuteurs : Complexité des appels d'offres :
Dimensions économiques du périmètre d'action	Nombre de chantiers gérés : Nombre de projets gérés : Budget global des projets gérés : Nombre d'intervenants par projet : Nombre utilisateurs impactés :	Nombres d'applications / domaines gérés : Nombre d'utilisateurs impactés :	Nombre de clients gérés : Budget global du portefeuille géré : Nombre de devis réalisés : …
Dimension managériale (hiérarchique et / ou fonctionnelle)	Taille de l'équipe managée (équipe projet et/ou de l'entité) :	Taille de l'équipe managée (équipe projet et/ou de l'entité) :	Taille de l'équipe managée (équipe projet et/ou de l'entité) :

EVOLUTION DE L'ACTIVITE DANS LA FONCTION

Lorsqu'il est défini, en termes de compétences, un niveau d'accès, c'est que l'activité d'un agent est susceptible d'évoluer au-delà du niveau d'accès à la fonction. Cette évolution pourra s'observer à partir des mêmes critères d'activité et de responsabilité donnés à titre indicatif

Caractéristiques et complexité du périmètre d'action *(projet, application, portefeuille client…)*	
Dimensions économiques du périmètre d'action *(projet, application, portefeuille client…)*	
Dimension managériale *(hiérarchique et/ou fonctionnelle)*	

Modalités d'accès à l'embauche

Les modalités d'accès à l'embauche constituent des moyennes (de niveau d'études et d'expérience professionnelle) observées en interne à La Poste et à l'externe (en particulier à travers la « nomenclature emplois - métiers » du CIGREF) sur les pratiques d'embauche. Elles servent d'indication pour les procédures de recrutement externe.

MODALITES D'ACCES A L'EMBAUCHE *(formation et expérience souhaitables)*

3.2	3.3	A

3.2. Structure de la partie « compétences »

Le référentiel de compétences de la filière SI de La Poste est matérialisé sous forme d'une fiche compétences par fonction identifiée au sein de la filière SI et de la spécialité considérée.

Les informations présentées sur cette fiche sont les suivantes :

- Famille professionnelle
- Fonction
- Classification/Groupe
- Famille de compétence
- Compétences
- Compétences détaillées
- Niveau d'exigence

Les **compétences sollicitées** et les **niveaux d'exigence requis** sont variables d'une fonction à l'autre, et au sein d'une même fonction selon les **niveaux d'exercice**.

Il s'agit de :

- lister les compétences qui sont mobilisées pour une fonction, une spécialité et un niveau d'exercice donnés ;
- qualifier le niveau d'exigence de la compétence mobilisée pour une fonction, une spécialité et un niveau d'exercice donnés.

Afin de permettre un pilotage et un développement des compétences au plus près du besoin, certaines compétences (SI ou générales) sont décomposées en compétences détaillées.

Ces compétences détaillées sont nécessaires pour évaluer certaines spécificités d'une fonction. Elles n'ont pas pour objectif de décrire de façon exhaustive la compétence dont elles sont extraites mais de mettre l'accent sur certains aspects de cette compétence.

D'une fonction à l'autre deux cas de figure peuvent se présenter :

- seule la compétence est mobilisée sans focus sur les compétences détaillées ;
- pour préciser la compétence, certaines compétences détaillées sont également mobilisées.

La compétence couvrant un périmètre plus large que la somme des compétences détaillées, le niveau d'exigence pour une compétence ne correspond pas à la moyenne arithmétique des niveaux d'exigence des compétences détaillées.

Les niveaux d'exigence requis sur une compétence peuvent être maintenus ou augmentés quand on passe au niveau d'exercice supérieur de la fonction mais ne peuvent être diminués (i.e. si le premier niveau d'exercice d'une fonction requiert un niveau « maîtrise » sur une compétence, le niveau d'exercice suivant requerra au moins un niveau « maîtrise »). Suivant cette même logique, dans certains cas, une compétence n'est attendue que sur les niveaux d'exercice les plus élevés d'une même fonction.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

4. Liste des fiches fonctions et compétences

Les vingt-huit fiches fonctions et trente-huit fiches compétences sont classées par ordre alphabétique des fonctions :

Fiches Fonctions	Fiches Compétences
Administrateur informatique	Administrateur informatique Spécialité Système Administrateur informatique Spécialité Réseaux-Télécoms Administrateur informatique Spécialité Base de données
Architecte informatique	Architecte informatique
Architecte SI	Architecte SI
Chargé informatique de clientèle	Chargé informatique de clientèle
Chef de projet AMOA SI	Chef de projet AMOA SI
Chef de projet MOA SI	Chef de projet MOA SI
Chef de projet MOE informatique	Chef de projet MOE informatique
Concepteur - Développeur	Concepteur – Développeur
Conseiller support	Conseiller support
Consultant SI	Consultant SI
Coordinateur SI territorial	Coordinateur SI territorial
Correspondant SI territorial	Correspondant SI territorial
Encadrant informatique	Encadrant informatique
Expert informatique	Expert informatique Spécialité Systèmes / socle Expert informatique Spécialité Réseaux-Télécoms Expert informatique Spécialité Support Développement Expert informatique Spécialité Qualité&Méthodes Expert informatique Spécialité Sécurité SI
Gestionnaire d'applications	Gestionnaire d'applications
Intégrateur d'applications	Intégrateur d'applications
Intégrateur sur plates-formes	Intégrateur sur plates-formes
Manager informatique	Manager informatique
Pilote de projet SI	Pilote de projet SI
Pilote de ressources	Pilote de ressources
Responsable de centre de production informatique	Responsable de centre de production informatique
Responsable de domaine SI	Responsable de domaine SI
Responsable de la planification et des coûts SI	Responsable de la planification et des coûts SI
Responsable de produits informatiques	Responsable de produits informatiques
Responsable informatique de comptes	Responsable informatique de comptes
RSSI	RSSI
Spécialiste informatique	Spécialiste informatique Spécialité Systèmes / socle Spécialiste informatique Spécialité Réseaux-Télécoms Spécialiste informatique Spécialité Support Développement Spécialiste informatique Spécialité Qualité&Méthodes Spécialiste informatique Spécialité Sécurité SI
Technicien	Technicien

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne

5. Liste des documents en annexe

- Carte synoptique des fonctions de la filière SI
- Correspondance des fonctions de la filière SI avec le cycle de vie SI
- Correspondance des fonctions de la filière SI avec les processus et activités SI
- Relation du référentiel des fonctions de la filière SI de Groupe La Poste avec la nomenclature CIGREF des métiers-emplois du système d'information dans les grandes entreprises
- Tableau de correspondance entre les fonctions de la filière SI de La Poste et les emplois - métiers du CIGREF
- Matrice de correspondance entre les fonctions de la filière SI de La Poste et les emplois - métiers du CIGREF
- Note récapitulative des principales modifications apportées par rapport au référentiel de 2003
- Glossaire des compétences.

©La Poste, tous droits réservés
Diffusion : interne